

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. JULIO 2021 COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de julio de 2021 realizo encuesta de satisfacción a sus usuarios del servicio de recolección y transporte de residuos ordinarios.

FICHA TECNICA:

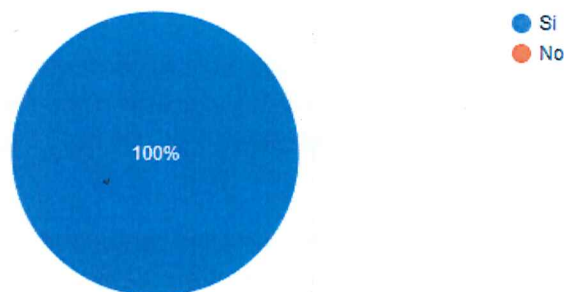
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 323 Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos 1,2,3,4,5,6 Y Q (uso comercial). Se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 02 al 30 de julio de 2021
- Realizada por: asesoras comerciales contratistas de la Dirección Comercial EMAB

RESULTADOS:

PERCEPCIÓN DE IMAGEN DE LA EMAB CON LOS USUARIOS:

Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio publico de aseo domiciliario (recolección de residuos)?

322 respuestas



El 100 % de los usuarios encuestados recomendaría a la **EMAB S.A. E.S.P.** como su prestador del servicio de aseo. Esto se debe a la fuerte imagen corporativa y el posicionamiento en el mercado de la prestación del servicio de aseo.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE PRESTADO POR LA EMAB S.A. E.S.P.

En el mes de julio de 2021 se midió el servicio de transporte y recolección que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

CONCEPTO	% DE SATISFACCION
PRESTACION DEL SERVICIO RESIDENCIAL	98%
CONOCIMIENTO DEL USUARIO DE LOS DIAS DE RECOLECCION	100%
CONOCIMIENTO DEL USUARIO DEL HORARIO DE RECOLECCION	91%
PERCEPCION DE LOS USUARIOS POSITIVA DE LOS OPERARIOS DE LA EMAB	100%

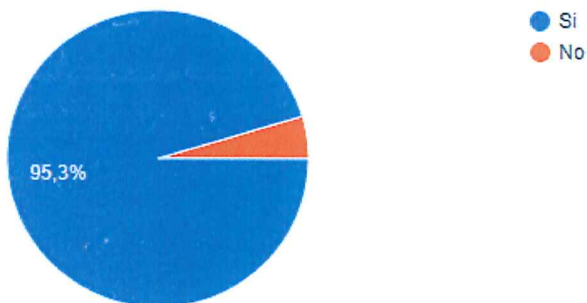
Los servicios con el nivel de satisfacción más alto son, la percepción de los usuarios positiva de los operarios de la EMAB S.A E.S.P. (**100%**), conocimiento del usuario de los días de recolección (**100%**), recolección residencial (**98%**) y por último el conocimiento del usuario de los días de recolección (**91%**).

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta en conjunto con el área de operaciones e innovación ambiental, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA TARIFA CANCELADA POR EL SERVICIO DE ASEO QUE PRESTA LA EMAB S.A. E.S.P.

Considera justos los cobros en su factura por concepto de aseo con relación al servicio prestando?

322 respuestas



En el mes de julio el **95.3 %** de los encuestados manifiestan están de acuerdo con la tarifa de aseo cobradas lo cual evidencia que los usuarios comprenden que, aunque se facture por ESSA o amb, el servicio de aseo es un componente del total del valor de la factura.



DIRECCIÓN COMERCIAL

